

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. En el documento se recogen los resultados de los últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un valor mínimo esperado, en el caso de que aquel no cumpla con el valor mínimo esperado se estudia la posibilidad de abrir un aspecto de mejora.

Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/41>

El Grado en Medicina, tras obtener la resolución positiva sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 6 de marzo de 2009, se implantó en el curso 2009-10.

En el curso 2016-17 se realizó el proceso de reacreditación del título, y el 24 de marzo de 2017 se recibió la notificación del Consejo de Universidades del informe favorable de renovación de la acreditación (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/61>).

En el curso 2016-17 se ha contado con un total de 133 alumnos matriculados de nuevo ingreso sobre un total de 120 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Medicina y Odontología, a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/42>

En el desarrollo de cada curso se dan cuatro fases principales lideradas por la Vicedecana del Grado:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se llevan a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre esas tareas las principales son:
 - Actualización de la información de la página web del grado (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso.
 - Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
 - Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

- Impartición de la titulación: Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- Análisis de los resultados: Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- Propuesta de acciones de mejora: Del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Esas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define cada curso en la Facultad de Medicina y Odontología. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. La comisión de calidad es el órgano responsable en la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento en el desarrollo del SGIC. El representante de la titulación en la comisión de calidad es Dña. Cristina de la Presentación Blasco.

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Germán Cerda Olmedo	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Antonio Pallarés Sabater	PDI	Decano Adjunto Odontología	Representante Grado en Odontología
Dra. Dña. Cristina de la Presentación Blasco	PDI	Vicedecana Medicina	Representante Grado en Medicina
Dra. Dña. Ángela Moreno Gálvez	PDI	Coordinadora Grado en Nutrición y Dietética	Representante Grado en Nutrición y Dietética
D. Amparo Saus Carreres	PAS	Secretaria de la Facultad	Secretaria / Representante de los Postgrados / Coordinadora de Calidad
Dr. D. Ignacio Ventura González	PDI	Profesor	Representante PDI
	PAS	Coordinación de	Representante PAS

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

Dña. Davinia Pérez Sánchez		Prácticas	
D. Javier LLuna Peralta	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Medicina y Odontología a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/41>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT
- Política de Calidad
- Comisión de Calidad
- Manual de calidad: 10 capítulos.
- Manual de procesos: 15 capítulos.
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

Mejoras alcanzadas curso anterior

Los objetivos o áreas de mejora planteadas para el curso 2016-17 se centraron en los dos siguientes aspectos:

- Mejorar los espacios destinados al estudio y al trabajo en grupo de los alumnos del Grado en Medicina
- Realizar una mayor difusión entre los alumnos y el PDI del Grado en Medicina del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

Y para medir el resultado de los objetivos se han tomado varios indicadores de las encuestas de satisfacción como referente.

En relación al primer aspecto la valoración que han hecho los alumnos sobre el ítem 18 de la encuesta general del curso 2015-16 es más baja que en el curso 2014-15. No obstante se han llevado a cabo las acciones indicadas en el plan de mejoras, esto es:

- Se ha establecido una sala permanente de estudio situada en el entresuelo.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

-Apertura 24 horas de la sede en periodo previo al inicio de exámenes y durante los exámenes.

En relación al segundo aspecto de mejora, realizar una mayor difusión entre los alumnos y el PDI del Grado en Medicina del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), aquí sí que se han mejorado en los dos indicadores asociados; ha mejorado de 2,47 a 3,31 el ítem 6 de la encuesta de satisfacción del PDI "La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil" y ha mejorado de 2,00 a 2,26 el ítem 26 de la encuesta de satisfacción de egresados " La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil". Por tanto, sí que se ha alcanzado el objetivo.

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores que AVAP define en su protocolo de seguimiento se publican en la página web del título, se puede acceder a ellos través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/40>

Indicador		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 85%
	Resultado obtenido	88,28	91,96	93,17	92,58	93,74
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%
	Resultado obtenido	7,25	4,58	5,30	7,19	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	-	94,28	95,34	93,45
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
	Resultado obtenido	910,83	1250,00	833,00	796,67	1153,33
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	106,67	109,17	110,00	107,50	110,83
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	82,11	82,11	76,06	74,82	82,40
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 15%	≥ 15%	≥ 15%	≥ 15%	≥ 20%
	Resultado obtenido	19,51	20,33	16,90%	18,71	21,60
Indicador		09-10	10-11			
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 70%			
	Resultado obtenido	80,00%	95,73%			

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

Otros indicadores académicos:

Indicador		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de Éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Resultado obtenido	90,65	93,98	94,71	94,84	95,48
Tasa de PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	≥ 15%
	Resultado obtenido	13,86	16,83	10,20	16,35	21,98

Movilidad:

Indicador		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de alumnos enviados	Resultado esperado	-	≥ 1%	≥ 1%	≥ 1%	≥ 2%
	Resultado obtenido	0,17	1,87	-	1,77	3,70
Número de alumnos recibidos	Resultado esperado	-	≥ 5	≥ 10	≥ 10	≥ 15
	Resultado obtenido	-	9	13	14	25
Tasa de cobertura plazas ofertadas	Resultado esperado	-	-	-	-	≥ 25%
	Resultado obtenido	-	-	-	-	41,66%

Formación PDI / PAS:

Indicador		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%
	Resultado obtenido	21,14%	36,59%	23,24%	35,97%	26,40%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 10%
	Resultado obtenido	21,57	22,50	59,88	42,98	14,70

Inserción laboral

Se dispone de tres informes de inserción laboral, correspondiente a los egresados en los cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15. Dichos informes están disponible en la web de la titulación en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

		Egresados 12-13	Egresados 13-14	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que están trabajando	Resultado esperado	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Resultado obtenido	92,00%	85,00%	93,00%
Estos estudios capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional (de acuerdo o muy de acuerdo)	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	100,00%	100,00%	100,00%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

Análisis y comentarios

Los resultados de los indicadores siguen siendo satisfactorios para el curso 2016-17. Tras el informe favorable de renovación de la acreditación se han ajustado los resultados esperados de algunos indicadores, en concreto:

Tasa de rendimiento: se ha aumentado del 80,00% al 85,00%.
 Tasa de abandono: se ha mantenido en el 10%
 Tasa de eficiencia de los graduados: se ha mantenido en el 90%
 Tasa de oferta / demanda: se ha mantenido en el 100%
 Tasa de matriculación: se ha mantenido en el 90%
 Tasa de PDI Doctor: se ha mantenido en el 70%
 Tasa de PDI a tiempo completo: se ha aumentado del 15% al 20%
 Tasa de graduación: se ha aumentado del 40% al 70%.

Siguiendo las recomendaciones del informe Reacredita se ha realizado un importante esfuerzo por mejorar el resultado de la tasa de PDI a tiempo completo, se puede observar un incremento de 3 puntos con respecto al curso 2015-16.

En cuanto al resto de indicadores, se considera que los resultados son muy satisfactorios, destacando el importante aumento en los resultados de movilidad. Se ha incorporado un nuevo indicador: la tasa de cobertura de plazas ofertadas, que indica el total de plazas de movilidad que los alumnos utilizan sobre el total de plazas ofertadas (convenios).

Por último, los resultados de formación del PDI / PAS, hay que señalar que el cálculo del resultado obtenido en relación a la formación del PAS se ha modificado para el curso 2016-17, en cursos anteriores en el numerador se incluían todas las actividades formativas realizadas por el PAS, y en el curso 2016-17 sólo se ha incluido el número absoluto de PAS que han realizado actividades formativas en el Servicio de Formación de la Universidad Educación, con independencia del número de acciones formativas realizadas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

3. Evaluación actividad docente, satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

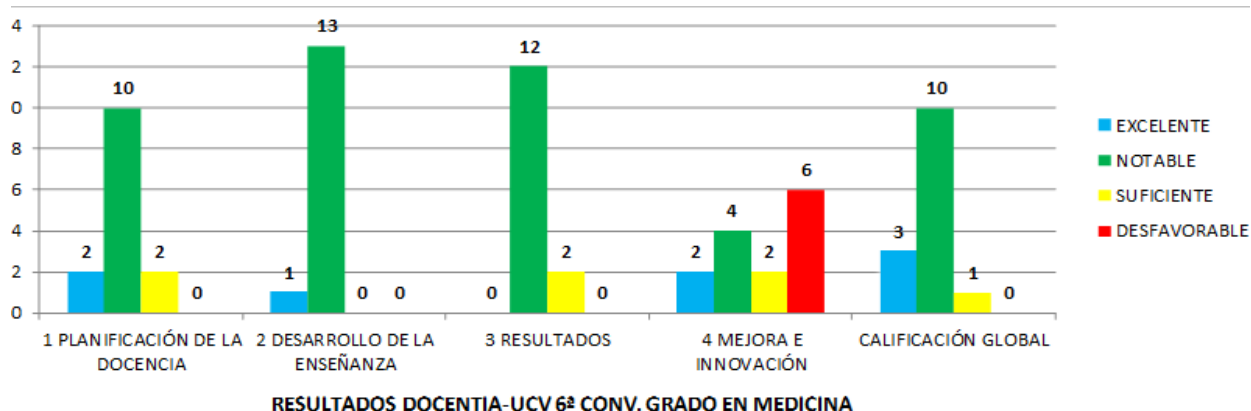
Docencia

DOCENTIA es modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes de implantación, etc...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docencia>

A continuación se ofrecen los resultados de la sexta convocatoria de DOCENTIA-UCV del PDI del Grado en Medicina:

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	2 (14,29%)	10 (71,43%)	2 (14,29%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	1 (7,14%)	13 (92,86%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	12 (85,71%)	2 (14,29%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	2 (14,29%)	4 (28,57%)	2 (14,29%)	6 (42,86%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	3 (21,43%)	10 (71,43%)	1 (7,14%)	0 (0,00%)



Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web, se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación de la actividad docente:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/58>

-Encuestas de satisfacción:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/seccion/59>

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente (1)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	-	4,69	4,70	4,84	4,85
Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	4,78	4,71	4,72	4,88	4,82
Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (2)						
Índice de satisfacción general del estudiante	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	3,30	3,36	2,89	3,26

Plan de Acción Tutorial

Encuesta de satisfacción con el PAT (2)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción con el PAT	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	3,54	3,59	3,42	3,05	3,13

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados (2)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	3,95	3,84	3,55	3,32	3,38

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI (2)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del profesorado	Resultado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

	esperado					
	Resultado obtenido	2,84	3,09	2,99	3,45	3,86

PAS

Encuesta de satisfacción del Pas (2)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del PAS	Resultado esperado	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 2,8
	Resultado obtenido	2,78	3,13	3,14	3,13	3,06

Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas (2)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas	Resultado esperado	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	3,36	3,17	3,58	3,25	2,44
Índice de satisfacción del tutor de prácticas	Resultado esperado	≥ 2,8	≥ 2,5	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 2,8
	Resultado obtenido	2,87	2,71	2,97	3,67	2,91

Movilidad

Encuestas de satisfacción alumnos enviados y alumnos recibidos (3)		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del alumno enviado	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	5	4,57	-	
Índice de satisfacción del alumno recibido	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	4,33	4,17	-	

(1) Escala 1-6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

(2) Escala 1-4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

(3) Escala 1-5 (1- Muy en desacuerdo, ..., 5- Muy de acuerdo)

Porcentajes de Participación

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	52,82%	35,48%	19,52%	20,28%	15,98%
Encuesta Plan de Acción Tutorial	-	65,00%	46,66%	51,16%	72,09%
Encuesta general estudiantes	-	8,33%	9,16%	3,22%	25,55%
Encuesta egresados	-	51,66%	13,75%	9,92%	18,33%
Encuesta PDI	-	31,66%	13,38%	39,28%	4,96%
Encuesta PAS	-	58,33%	68,44%	54,09%	21,92%
Encuesta alumnos prácticas	-	50,00%	54,16%	16,34%	33,33%
Encuesta tutores prácticas	-	36,25%	65,33%	12,71%	50,87%
Encuesta alumnos enviados	-	37,50%	81,82%	-	
Encuesta alumnos recibidos	-	30,00%	39,01%	-	

Análisis y comentarios

Se distinguen dos tipos de resultados para la evaluación de la actividad docente del profesorado:

- DOCENTIA-UCV: 14 profesores del curso 2016-17 cumplían los criterios de participación en la 6ª convocatoria.
- Encuesta de evaluación de la actividad docente: En este documento se indica el resultado agregado para la titulación correspondiente al ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo" de la encuesta, en el que se ha obtenido un valor de 4,85 en una escala sobre 6; este resultado se considera satisfactorio, ya que supera el resultado esperado que se marca como objetivo en la Facultad (4,00).

La encuesta se realiza en formato online, a través de la intranet, y es totalmente voluntaria, por lo que es complejo conseguir muy altos índices de satisfacción.

La participación del profesorado en el modelo aprobado de DOCENTIA-UCV está determinada principalmente por el encargo docente total del profesor; si un docente tiene muy pocos créditos asignados es difícil que se pueda aplicar con propiedad los criterios del modelo

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

DOCENTIA-UCV porque su implicación en las tareas docentes sería bastante limitada y, por esa razón, su participación no sería obligatoria.

De todos modos, a todos los profesores del grado, se les pasa la encuesta de evaluación de la actividad docente con lo que se dispone de ese medio para hacer un seguimiento más cercano y con alcance para todos los profesores que se desee en cada curso.

Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes.

En general, los índices de satisfacción de los diferentes colectivos han sido adecuados, si bien, en la encuesta de satisfacción de los alumnos con las prácticas se han detectado dos ítems con valoraciones bajas:

- Ítem 3. "La organización de las prácticas ha sido adecuada (calendario, horarios, comunicación universidad-empresa, etc.).", que ha obtenido una valoración de 1,93 en una escala sobre 4.
- Ítem 5. "He podido escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.", que ha obtenido una valoración de 1,51 en una escala sobre 4.

Para ello, desde la Coordinación de Prácticas del Grado se va a abrir un aspecto de mejora cuyas tareas se detallan en el punto 5 de este documento.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 31 /10 /2017

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 7	≤ 7	≤ 7	≤ 7	≤ 7
	Resultado obtenido	2,93	2,62	1,76	6,13	5,30
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 90%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	100,00%	100,00%

Análisis y comentarios

Las sugerencias, quejas y felicitaciones se canalizan normalmente a través del buzón on-line disponible en la web de la Universidad:

<https://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

Si bien también se pueden realizar en formato papel, correo electrónico, personalmente, etc... Durante el curso 2016-17 se han recibido 90 comunicaciones al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, con el siguiente desglose:

- 38 felicitaciones
- 31 quejas
- 21 sugerencias

Todas las comunicaciones han sido internas, esto es por alumnos o PDI / PAS a través de la intranet, y todas han sido respondidas.

El tiempo de respuesta promedio de las comunicaciones al buzón ha sido de 5,30 días, resultado inferior al del curso anterior y que sigue por debajo el valor mínimo establecido.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

5. Plan de Mejoras

Acción de Mejora
Mejorar la organización y gestión de las prácticas externas del grado en medicina
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Crear una oficina de prácticas propia para el grado en medicina -Incorporación de dos personas a la oficina de prácticas. -Firmar convenios de colaboración con organismos extranjeros -Elaboración de títulos propios para las prácticas extracurriculares -Crear una aplicación APP "UCV Evalúa" para que los alumnos puedan evaluar las prácticas, -Analizar los resultados semestrales de las prácticas.
Responsable de la Tarea
-Oficina de Prácticas
Temporalización
Octubre 2017 – Julio 2018
Recursos necesarios
<ul style="list-style-type: none"> -Convenios -Aplicación APP UCV Evalúa
Indicador asociado
Ítems 3 y 5 de la encuesta de satisfacción de los alumnos con las prácticas.
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad.
Resultados esperados
Mejorar la organización y gestión de las prácticas externas del grado en medicina.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN MEDICINA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 31 /10 /2017

Acción de Mejora
Mejorar los mecanismos de coordinación tanto vertical como horizontal de los grados entre los profesores, así como la información relevante que debe recibir cualquier profesor de grado.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Crear una plataforma común de acceso para todo el claustro de cada grado. -Crear una plataforma común de acceso para cada departamento del grado. -Publicar en cada plataforma información general y específica del grado para que cualquier profesor tenga acceso a la misma. -Publicar los acuerdos aprobados por la comisión permanente de la Facultad, así como los acuerdos aprobados en la comisión de calidad.
Responsable de la Tarea
-Decano Adjunto, Vicedecana y Coordinadora
Temporalización
-Noviembre 2017 – Marzo 2018
Recursos necesarios
-Plataforma UCV-net
Indicador asociado
Ítem 2 Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente: "La coordinación entre las distintas asignaturas del plan de estudios es adecuada"
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad
Resultados esperados
Mejorar la gestión, organización y coordinación de los grados impartidos en la Facultad.